**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

**Статья 36.2. Информационная открытость организаций культуры**

(введена Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100038) от 21.07.2014 N 256-ФЗ)

Организации культуры, указанные в [части шестой статьи 36.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/5012bc90bb9048c00b35d8d328da99ba6f601de7/#dst203) настоящих Основ, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284137/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100048) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

структура и органы управления организации культуры;

виды предоставляемых услуг организацией культуры;

материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

копия устава организации культуры;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284137/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100050) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Информация, указанная в [части первой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/ba4a47723721240de2418a46a410cbbf93933e46/#dst223) настоящей статьи, размещается на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" в соответствии с [требованиями](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_179390/ab7a512c7bc7de47757ba31d3181be330ad2b48e/#dst100010) к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284137/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100051) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" информацию:

об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия);

о лицах, уполномоченных в соответствии с [частью четвертой статьи 52.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/2d566aa672f243d0cf004fcf559cd00eb76badf3/#dst241) настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с [частью пятой статьи 52.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/2d566aa672f243d0cf004fcf559cd00eb76badf3/#dst242) настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети "Интернет", через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

о лицах, на которые в соответствии с [частью девятой статьи 52.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/2d566aa672f243d0cf004fcf559cd00eb76badf3/#dst246) настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с [частью пятнадцатой статьи 52.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/2d566aa672f243d0cf004fcf559cd00eb76badf3/#dst255) настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонементе и экскурсионной путевке (далее - именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия.

(часть четвертая введена Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_329296/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100011) от 18.07.2019 N 193-ФЗ)

Организации исполнительских искусств и музеи обязаны предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими таких организаций исполнительских искусств и музеев информацию, указанную в [части четвертой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/ba4a47723721240de2418a46a410cbbf93933e46/#dst228) настоящей статьи.

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,

- электронной почты,

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

**Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**

**3.1.**

**"3"**

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации

**3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому